

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP
PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* PADA PT BANK
PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR, Tbk. KANTOR
CABANG KEDIRI**

TUGAS AKHIR

Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Ahli Madya Ekonomi



Oleh :

**Wily Saputra Adji
201510190511039**

**PROGRAM STUDI D-III KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2018**

TUGAS AKHIR

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR, Tbk. KANTOR CABANG KEDIRI

oleh :

Wily Saputra Adji

201510190511039

Diterima dan disetujui
pada tanggal 30 Oktober 2018

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Drs. M. Faisal Abdullah, M.M.


Eris Tri Kurniawati, SE., M.M.Ak.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,


Dr. H. Zuhroh, M.M.


Syamsul Hadi, S.E., M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR, Tbk. KANTOR CABANG KEDIRI

Yang disiapkan dan disusun oleh:

Nama : Wily Saputra Adji

NIM : 201510190511039

Jurusan : D-III Keuangan dan Perbankan

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 30 Oktober 2018 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dr. Aris Soelistyo, M.Si.

Penguji II : Dra. Dwi Susilowati, M.M.

Penguji III : Drs. M. Faisal Abdullah, M.M.

Penguji IV : Eris Tri Kurniawati, SE., M.M.Ak.

1.....
2.....
3.....
4.....



Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Ketua Program Studi,

Syamsul Hadi, S.E., M.Si.



PROGRAM STUDI D-III KEUANGAN & PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

KARTU KENDALI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

NAMA : WILY SAPUTRA ADJI
NIM : 201510190511039
JUDUL TUGAS AKHIR : Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Customer Service pada PT. Bank Jatim Cabang Kediri
BIMBINGAN MULAI : 16-05-2018
SELESAI :

No	Tanggal	Permasalahan	Paraf Pembimbing I
1	16/05-2018	Koreksi judul	
	03/07-2018	Koreksi dan Aec judul, lanjut Prop	
2	14/9-2018	Revisi proposal	
3	26-9-2018	Revisi penulisan & Revisi Bab 3.	
	29-9-2018	Konsultasi, Revisi Bab 3	
4	03-10-2018	Aec Bab 1-3.	
	08-10-2018	Konsultasi, Revisi Bab 4	
5	12-10-2018	Revisi Bab 4	
	13-10-2018	Aec Bab 4-5	
6	15-10-18	Aec Tugas Akhir	
7			
8			
9			
10			

Catatan : Pembimbingan dilakukan minimal 8 kali

Malang, 15/10-2018
Menyetujui,
Pembimbing I

(.....)



PROGRAM STUDI D-III KEUANGAN & PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

KARTU KENDALI BIMBINGAN TUGAS AKHIR

NAMA : Wily Saputra Adji
NIM : 201510190511039
JUDUL TUGAS AKHIR : EVALUASI TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP
DELAYANAN CS PADA PT-BANK JATIM CIBG KEDIRI
BIMBINGAN MULAI :
SELESAI :

No	Tanggal	Permasalahan	Paraf Pembimbing II
1	20/9/18	Revisi → Cek banyak penulisan yg salah → teknik analisis data → dasar teorinya kurang	hs.
2	24/9/18	Pastikan semua kutipan di Bab 2 dimasukkan daftar pustaka, cek lagi	hs.
3	8/10/18	ACC BAB 1-3, utk sampel hrs penyederhanaan ke nas CS, jgn ke teller, Cek lagi Bab 3	hs.
4	12/10/18	yg di CIBG Populasi 2 Sampel Fungsi BAB 4	hs.
5	16/10/18	Interpretasi diperbaiki ACC Bab 4 & 5	hs.
6			
7			
8			
9			
10			

Catatan : Pembimbingan dilakukan minimal 8 kali

Malang,
Menyetujui,
Pembimbing

(Eris Tri Kurniaswati, SE., MM, MKM)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
MANAJEMEN-AKUNTANSI-ILMU EKONOMI DAN STUDI PEMBANGUNAN-D3 KEUANGAN DAN PERBANKAN (TERAKREDITASI)
Jl. Raya Tlogomas No. 246 Telp. (0341) 464318 Psw.202 Fax.(0341) 460435 Malang 65144
Website://ekonomi.umm.ac.id E-mail :feb@umm.ac.id

BERITA ACARA

Panitia Ujian Tugas Akhir Progam Studi D-III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang pada :

Hari / Tanggal : Selasa, 30 Oktober 2018
Tempat : R. Sidang Prodi D-III Keuangan dan Perbankan FEB-UMM

telah mengadakan Ujian Tugas Akhir atas nama mahasiswa :

Nama : **Wily Saputra Aji**
N I M : 201510190511039
Program Studi : D-III Keuangan dan Perbankan
Judul Tugas Akhir : **EVALUASI TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN CUSTOMER SERVICE PADA PT BANK JATIM CABANG KEDIRI**

Dengan susunan penguji sebagai berikut :

No	Nama Dosen Penguji	Nilai	Tandatangan
1.	Dr. Aris Soelistyo, M.Si	85	
2.	Dra. Dwi Susilowati, M.M	81	
3.	Drs. Mohammad Faisal Abdullah, M.M	83	
4.	Eris Tri Kurniawati, SE., M.M., Ak.	82	

Nilai rata-rata : 82,75 (A) / B+ / B / C+ / C / D *)

Dinyatakan : **LULUS / TIDAK LULUS ***

Kategori : **Layak / Tidak Layak ***

Untuk dipublikasikan dan dimuat Web UMM

Mengetahui,
Wakil Dekan I

Dr. Widayat, M.M

Keterangan : *Coret yang tidak perlu

Ketua Tim Penguji

Dr. Aris Soelistyo, M.Si

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur khadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan Hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Evaluasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan *Customer Service* Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk. Kantor Cabang Kediri ” .

Didalam tulisan ini disajikan pokok-pokok pembahasan yang meliputi tingkat kepuasan nasabah, sejauhmana perkembangan dari tingkat kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia Cabang Utama Malang yang dilakukan oleh penulis.

Penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada .:

1. Dr. Fauzan, M.pd, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Idah Zuhroh, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. M. Faisal Abdullah, Drs., M.M. selaku Dosen Pembimbing I dalam proses penulisan Tugas Akhir.
4. Eris Tri Kurniawati, S.E, M.M., Ak. selaku Dosen Pembimbing II dalam proses penulisan Tugas Akhir.
5. Dra. Sudarti, M.Si. selaku Pembimbing Praktik Kerja Lapang.

6. Bapak / Ibu Dosen yang telah mendidik saya sehingga saya mampu mencapai gelar Ahli Madya.
7. Ibu Ester Dwi Andriani selaku Penyelia Pemasaran PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Kediri.
8. Pegawai pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Cabang Kediri yang telah membantu penulis dalam memberikan data-data untuk menunjang Tugas Akhir.
9. Amelia selaku Customer Service yang telah banyak membantu penulis dalam menjawab pertanyaan terkait materi untuk menunjang Tugas Akhir.
10. Kedua Orang Tua, yang selalu memberikan support terhadap anaknya disaat susah dan selalu mendoakan anaknya agar dapat mencapai kesuksesan.
11. Terimakasih terhadap teman-teman yakni teman kos, teman Organisasi, dan teman kelas A yang telah mengsupport saya sehingga saya mampu mendapat gelar Ahli Madya.

Disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki peneliti, oleh karena itu peneliti mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Wabillahitaufikwalhidayat wassalamualaikum Wr.Wb

Malang, 15 Oktober 2018

Wily Saputra Adji

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Batasan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
A. Penelitian Terdahulu	5
B. Tinjauan Pustaka	7
1. Bank.....	7
a. Pengertian Bank.....	7
b. Tujuan Bank	8
c. Jenis Bank.....	8
2. Pelayanan.....	10

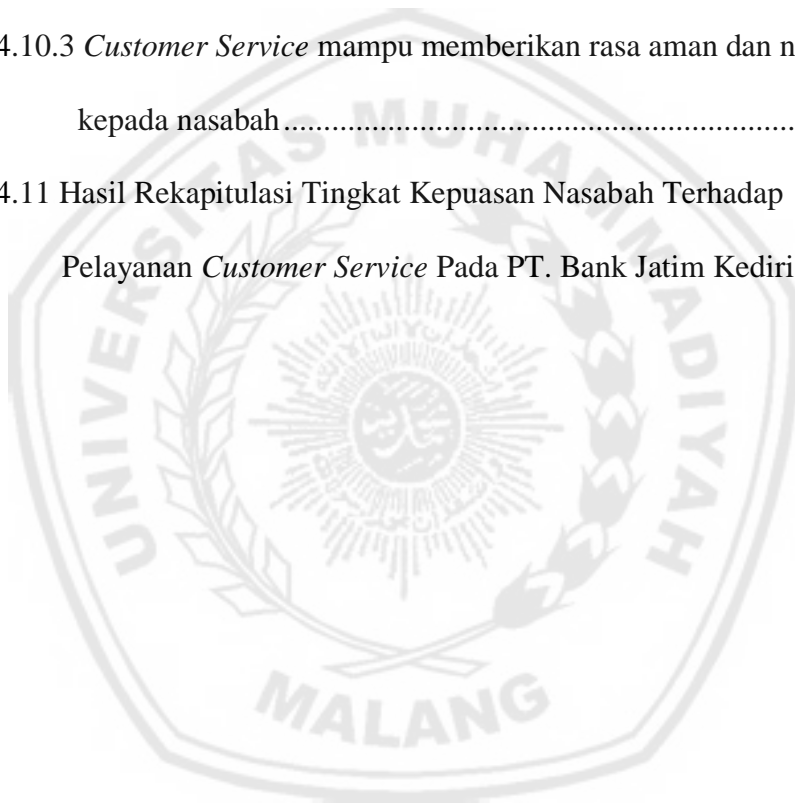
a. Pengertian Pelayanan.....	10
b. Pengertian Pelayanan Nasabah.....	11
c. Peran Pelayanan Nasabah.....	13
d. Fungsi pelayanan Nasabah	15
e. Tugas Pelayanan Nasabah	17
f. Wewenang Pelayanan Nasabah	18
g. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik.....	19
h. Dasar-dasar Pelayanan.....	21
i. Konsep Kinerja Pelayanan Prima	23
3. Kepuasan Nasabah.....	25
a. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	25
b. Strategi Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan	27
c. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Lokasi Penelitian.....	32
B. Jenis Penelitian.....	32
C. Jenis dan Sumber Data	33
D. Populasi dan Sampel	34
E. Metode Pengambilan Sampel	35
1. Metode Pengumpulan Data Skunder	35
2. Metode Pengumpulan Data Primer	36
F. Teknik Analisa Data	37
BAB IV PEMBAHASAN.....	40

A. Tujuan Umum Objek Penelitian.....	40
1. Sejarah Umum PT. Bank Jatim.....	40
2. Struktur Organisasi PT. Bank Jatim Cabang Kediri	44
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	51
1. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan customer Service.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skor dan Kriteria Pengukuran Vriabel.....	37
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	50
Tabel 4.2 Usia Responden.....	51
Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden	52
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	53
Tabel 4.5.1 <i>Customer Service</i> mengetahui dengan baik tentang produk	54
Tabel 4.5.2 <i>Customer Service</i> mampu berkomunikasi secara efektif	55
Tabel 4.5.3 <i>Customer Service</i> mampu menawarkan produk dengan baik	56
Tabel 4.6.1 <i>Customer Service</i> sopan dan santun saat melayani nasabah	58
Tabel 4.6.2 <i>Customer Service</i> berpakaian sopan saat menghadapi nasabah....	59
Tabel 4.6.3 <i>Customer Service</i> menggunakan intonasi dan bahasa tubuh yang jelas dan sopan	60
Tabel 4.7.1 <i>Customer Service</i> berpenampilan menarik dan sopan	62
Tabel 4.7.2 Tata ruang <i>Customer Service</i> yang rapi dan bersih.....	63
Tabel 4.7.3 <i>Customer Service</i> berpenampilan bersih dan rapi.....	64
Tabel 4.8.1 <i>Customer Service</i> memberikan perhatian secara individu kepada nasabah	65
Tabel 4.8.2 <i>Customer Service</i> memberikan rasa hormat kepada nasabah	66
Tabel 4.8.3 <i>Customer Service</i> tidak membedakan perhatian nasabah	68
Tabel 4.9.1 <i>Customer Service</i> memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah	69

Tabel 4.9.2 <i>Customer Service</i> mampu mengetahui kebutuhan nasabah	70
Tabel 4.9.3 <i>Customer Service</i> bersedia menanggapi dan membantu permintaan nasabah	71
Tabel 4.10.1 <i>Customer Service</i> mampu menuntaskan keluhan nasabah.....	72
Tabel 4.10.2 <i>Customer Service</i> mampu meyakinkan dan dapat dipercaya oleh nasabah	74
Tabel 4.10.3 <i>Customer Service</i> mampu memberikan rasa aman dan nyaman kepada nasabah.....	75
Tabel 4.11 Hasil Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan <i>Customer Service</i> Pada PT. Bank Jatim Kediri.....	77



DAFTAR GAMBAR

Tabel 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Jatim Cabang Kediri	45
--	----



DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Dessy. 2001. *Kamus Bahasa Indonesia*. Karya Abditama, Surabaya.
- Atep Adya Barata. (2003). *“Dasar-Dasar Pelayanan Prima”*. Jakarta : Elex Media Kompetindo.
- Kasmir, 2003, *“Manajemen Perbankan”*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, Philip. 2002. *“Manajemen Pemasaran Edisi Millenium Satu”*. Jakarta : PT. Prehallindo.
- Kuncoro, Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi: 148 Edisi 4.
- Moenir, A S. 2002. *“Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Simorangkir, O P, 2000. *“Pengantar Lembaga Keuangan Bank dan Non Bank”*, Penerbit Ghalia Indonesia : Jakarta.
- (Soemarso S. R, 1999:355), (Indriantoro dan Supomo 1999:26)
- Sugiyono, 2009, *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D”*, Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2010. *“Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D CV”*.

Bandung : Alfabeta.

Hasibuan, Melayu S. P. 2005, *“Dasar-dasar Perbankan”* Bumi Aksara : Jakarta

2005. *Etika Customer Service*, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada:
Jakarta.

Pemerintah Republik Indonesia 2002. *Undang-undang Perbankan Nomor 10*

*Tahun 1998 Tentang Perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun
1992 Tentang Perbankan*. Sinar Grafika : Jakarta

Tjiptono, Fandy. 2000 *“Manajemen Jasa”*. Penerbit Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2008 *“Strategi Pemasaran”*. Penerbit Andi, Yogyakarta.

Usman, Rachmadi. 2001, *“Aspek Aspek Hukum Perbankan di Indonesia”*.

Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.

Yoeti, Oka A, 2003. *“Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan.”*

Penerbit Pradya Paramita: Jakarta.